**大堂经理岗试题（五）**

**任务1、服务礼仪接待 （共40分）**

**任务说明：**

在以下各题所给出的多个选项中，至少有1个选项符合题目要求，请勾选你认为正确的选项。

1.关于女士仪容的表述，正确的是（ ）。

A. 口腔：保持口腔清洁，不留异味，不饮酒或含酒精的饮料

B. 耳部：耳屠、耳跟后及耳孔边应每日清洗，不可留有皮屑及污垢

C. 手部：保持手部的清洁，指甲不得长于2cm，可适当涂无色指甲油

D. 体味：勤换内外衣物，给人以清新的感觉，不使用香味过浓的香水

2.关于业务接待流程表述错误的是（ ）。

A. 客户至柜台办理业务，确认客户需求，判断是否符合办理条件，如不符合条件，婉言谢绝，转入客户引导流程

B. 客户至柜台办理业务，确认客户需求，判断是否符合办理条件，如符合条件，为客户办理业务，并在客户等待过程中及时告知或安抚

C. 业务办理完后，判断客户是否为潜在目标客户，如不是，告知客户业务相关注意事项，并礼貌送客

D. 业务办理完后，判断客户是否为潜在目标客户，如是目标客户，即转入客户教育流程

3.关于男士仪表表述错误的是（ ）。

A. 西装：着统一制服、领带，干净平整，无污渍、无破损；西裤裤脚长度以穿鞋后距地面1cm为宜

B. 衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，长度应超出西装袖口1cm为宜；衬衫下摆须掖在裤内

C. 领带：领带应紧贴衬衫领口正中，长度以在皮带扣上下缘之间为宜

D. 领带夹：夹在衬衫的第三和第四粒扣子之间

4.标准蹲姿的正确表述是（ ）。

A. 在拾取低处的物件时，应保持大方、端庄的蹲姿

B. 一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲

C. 前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下

D. 身体协调，姿势稳健，挺胸抬头，目视前方

E. 不前仰后靠，不左摇右晃

5.出入房间正确的礼仪是（ ）。

A. 进房间前要先敲门，得到允许后再入内

B. 敲门时，每隔3—5秒种敲1下

C. 出房间时应面向客户，道别后，转身离开

D. 为确保房门关闭，可用力关门

6.下列关于服务接待礼仪，正确的是（ ）。

A. 不相同岗位女员工的丝巾，扎法可以不同

B. 大堂经理在陪同、引导客户时，行进速度需与客户相同

C. 服务时，微笑要笑出真诚、适度、合时宜

D. 服务用语要语速适中，每分钟应保持在100个字左右

E. 通用服务礼仪是指网点内服务岗位人员共同遵循的礼仪标准，也是服务行业从业人员面对客户时应遵守的基本礼仪标准

7.投诉处理中充分道歉的含义包括（ ）。

A. 让顾客知道你已经了解网点服务方面的问题

B. 学会道歉的4种表达方式：不好意思!抱歉！非常抱歉!对不起!请您原谅!

C. 让客户知道他已经了解他的问题

D. 边听边记录可以使他感觉被重视;可以用精练和准确的语言重复和总结;应该用笔记本进行记录

E. 不要责怪出现错误的同事，更加不要责怪公司规章制度

8.关于标准行姿表述正确的是（ ）。

A. 方向明确

B. 身体协调，姿势稳健，挺胸抬头，目视前方

C. 双臂以身体为轴，前后以30度或35度自然摆动。

D. 步伐从容，步态平衡，步速均匀，步幅适中，男士两脚间距离为一脚半，两脚外侧落地呈一直线:女士两脚间距离为一一脚，两脚内侧落地呈平行线

9.介绍时，应注意的礼仪是（ ）。

A. 进行自我介绍应该有效区分环境，针对不同的场合需要通过不同的方式向别人介绍、推销自己

B. 通常将男士介绍给女士，晚辈介绍给长辈，未婚者介绍给己婚者，家人介绍给同事、朋友

C. 通常是将上级介绍给下级，主人介绍给客人，不熟悉的人介绍给熟悉的人

D. 如果是集体介绍应先介绍较少一方或者个人，后介绍人数多的一方

E. 被介绍的一方年长或者地位、身份尊贵，则最先介绍

10.在文明服务用语中，表述正确的是（ ）。

A. 尽量使用“我”代替“我们”

B. 遇刁钻客户及其它特殊情况，尽量多说“对不起，这是我们的错”

C. 工作中习惯使用“请”、“您”、“谢谢”等文明用语，杜绝蔑视语、烦躁语、否定语和斗气语

D. 语气要和蔼可亲，轻柔和缓但不嗲声嗲气，但而对客户的误解、辱骂，要针锋相对,维护银行尊严

**任务2、异议及投诉处理 （共12分）**

**任务说明：**

客户到我行办理公司结算业务，看见需要排队等候。客户不耐烦，大吵质问为何其他窗口长期不开放办理业务。作为大堂经理的你应如何妥善处理？

李祁是深圳市永科有限公司的出纳，于2021年3月21日来我行申请结算业务，普通电汇5500元（伍仟伍佰元整）给广州市马士基有限公司。申请人为该公司法人。  
深圳市永科有限公司信息：  
1.开户行：中国银行

2.账号：628885692225632155

3.法人：杨延明  
4.支付密码：111111

广州市马士基有限公司信息：

1.开户行：中国银行  
2.账号：621552366662534441

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：你们银行怎么其他窗口都长期不开放？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。如：填单台、服务等候区等。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

操作5（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作6（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作7（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务3、客户情绪安抚 （共8分）**

**任务说明：**

客户匆忙赶来我行办理银行卡挂失业务，害怕地询问：会不会被不法分子捡到做坏事？此时柜台无人办理业务。大堂经理的你应如何妥善处理？

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：客户提出疑问：我的银行卡丢失，被别人捡到该怎么办？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务4、客户询问服务处理（共8分）**

**任务说明：**

客户来我行排队办理个人业务，询问想要存款60000元，是否需要携带身份证？此时柜台无人办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：客户提出疑问：我要存款60000元，需要携带身份证吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务5、客户分流与引导 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理信用卡业务，此时柜台有五人在排队办理业务。请正确引导。

 宋紫瑜于2021年3月20日来我行申请信用卡  
宋紫瑜信息：  
宋女士已婚且育有一女，身份证号码为532233199010201723，由会泽县公安局发证，有效期至2037年6月17日，身份证详细地址为云南省会泽县和丰大道121号，宋女士一家人在广州市番禺区永和街道562号租房，已居住5年，邮编为510000。毕业小学为会泽县第一小学，已本科毕业，无房无车。联系方式：18152429136/15fj13nf@136.com。已持有建设银行5000元额度。  
 宋女士于2013年9月10日入职一家名为广州市永昌有限公司的民营企业，在该公司的市场部担任主管，地址为广州市海珠区景贝南街道205号。   
 杨萍与宋紫瑜是母女关系，手机号码15988163431，就职于广州市维嘉有限公司。林丽如是宋紫瑜好友，手机号码17658897413，就职于广州市威兴有限公司。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作6（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务7、应急处理预案 （共12分）**

**任务说明：**

客户匆忙赶来我行办理定期存款业务，说在外读书的儿子借别人的手机发短信表明生病并要求转账，让银行马上帮他存款后转给儿子。此时作为大堂经理的你应如何妥善处理？

黄少静于2021年3月14日来我行（中国银行）办理定期存款，按当时利率缓存，定期存款期限为6个月。  
黄少静信息：  
1.客户编码：535926844  
2.存折账号：623215555236241253  
3.存款金额：61000元  
4.开户目的：定期存款

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务8、有权机关查冻扣处理 （共8分）**

**任务说明：**

深圳市人民检察院工作人员来办理冻结（公司）存款业务，询问是否需要出示工作证件？此时柜台无人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：需要出示工作证件吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务9、投资营销转介 （共20分）**

**任务说明：**

一位贵气的太太询问投资事项，表明自己想用闲钱做投资，询问是否有好的投资产品推荐？此时柜台无人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有好的投资产品推荐吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务10、代理保险咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

孙一予先生，某外企市场部高级管理人员，手机号码15535981217。孙先生希望能购买一份保险作为保障，于是来银行咨询本行代理的相关保险产品。通过银行柜员的介绍，孙先生决定购买一份福禄满堂养老年金保险（分红型），选择15年交费，每月交保费1500元，保险金额为800000元，保险期限20年，年金领取起始年龄为55岁（年龄按周岁计算），领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

 2017年12月25日银行柜员为孙先生办理了银行储蓄业务，并指导孙先生填写保险投保单。孙先生约定受益人为其妻子何凌薇，受益份额100%。  
**重要提示：**

年领金额=年交保费/1000\*每千元趸交或年交保费对应的年领金额 ；年龄按周岁计算。

**任务11、代理保险经纪咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

智康赛事营运管理有限公司，于2012年10月12日在南昌市市场监督管理局登记成立，公司经营范围包括：组织文化艺术交流活动、文化艺术交流策划等。2018年年收入为7790万元，年支出为4305万元，购买保险保费支出500万元。 2019年南昌马拉松将由智康赛事营运管理有限公司承办，设有全程马拉松（42.195公里）、半程马拉松（21.0975公里）和迷你马拉松（约5公里）三个项目，其中全程马拉松10000人，半程马拉松15000人，迷你马拉松5000人，总参赛规模30000人。赛事为期一天。比赛起点、全程马拉松终点均设在南昌市政府秋水广场，半程终点设在八一广场，迷你终点设在滕王阁。为了每场赛事能顺利安全召开，避免意外的发生带来的巨额支出影响企业的正常运营，该公司决定委托安慧保险经纪有限公司为赛事提供全方位的风险解决方案，以及快速便捷的理赔服务。         
安慧保险经纪有限公司为该赛事制定的解决方案包括：

1.保障范围：为该场马拉松赛事提供赛事责任险、团体意外险（竞赛）和赛事取消险保障，全方位护航马拉松赛；

2.邀请洪一保险股份有限公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司、中国建设银行保险参与投标竞价。

3.安慧公司对智康赛事营运管理有限公司承办的马拉松赛事进行综合风险分析，并做出风险评估报告，给出合理化解风险建议。

2019年2月14日，智康赛事营运管理有限公司发布招标公告，经过专家评审，最终，中国太平洋保险（集团）股份有限公司中标，合同保险期间为2019年3月20日至2019年3月22日，马拉松赛事累计保额为3800万元,总计保费为228000元，报价为22.8万元。

根据以上情况，完成保险经纪业务处理。  
**重要提示：**

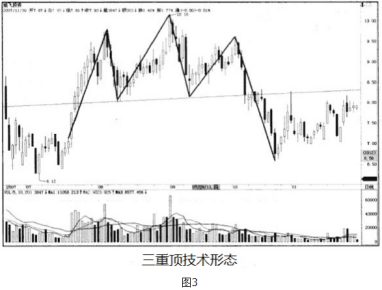
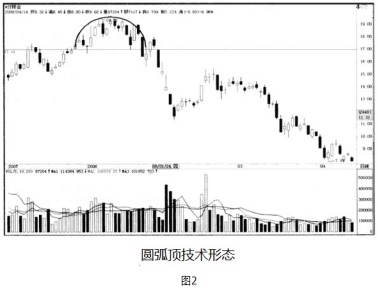
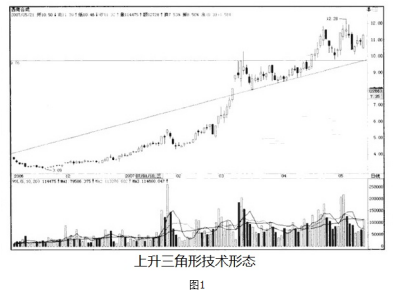
年领金额=年交保费/1000\*每千元趸交或年交保费对应的年领金额；年龄按周岁计算。

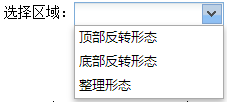
**任务12、代理证券咨询业务（共40分）**

**任务说明：**

根据操作区域中给出的K线组合形态图进行识别，选择相应的名称。

操作区域：





填空区域：

1.突破方向经常选择向上的整理形态：（ ）。

2.突破方向向上、向下的概率各为50%的整理形态：（ ）。